Niveau(x) d'enseignement: 6
Centre d'intérêt: 610

Numéro EDUQ : 9570536

Québec (Province). Protecteur du citoyen.

"Pour un système d'aide financière aux étudiants, souple, accessible, crédible et efficace" : mémoire au Groupe de travail sur le régime d'aide financière aux étudiants / Protecteur du citoyen. -- Sainte-Foy : Le Protecteur, 1995.
54, [6] f. ; 28 cm + résumé (4 f.).

Titre du résumé: Pour un régime d'aide financière qui place l'étudiant-client au centre des préoccupations et des réformes. Notes (part. bibliogr.) au bas des p.

Descripteur(s): Aide financière aux étudiants * Politique gouvernementale * Programme provincial * Réforme * Mémoire * Postsecondaire (Ordre d'enseignement)

Recevant régulièrement des plaintes d'étudiants insatisfaits, le Protecteur du citoyen dénonce la rigidité de l'actuel système d'aide financière aux étudiants. Après avoir rappelé l'objectif du programme qui ne sera atteint que dans le respect de valeurs et de principes se rapportant à l'étudiant-client placé au coeur du fonctionnement du système, le mémoire examine le régime actuel tant sous l'angle de sa gestion que sous celui des normes actuellement en vigueur. L'examen des modes de gestion l'amène à présenter un exemple de système décentralisé, plus crédible et plus efficace. L'examen des normes en vigueur, en rapport avec les mêmes valeurs et principes, l'amène à proposer une révision de ces normes en vue d'en assouplir l'application. Recommandations regroupées à l'annexe 2.

95-70536-B

Protecteur du CITOYEN

POUR UN RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE QUI PLACE L'ÉTUDIANT-CLIENT AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS ET DES RÉFORMES

Résumé du mémoire du Protecteur du citoyen

présenté au Groupe de travail

sur le régime d'aide financière aux étudiants

Février 1995

Le Protecteur du citoyen dénonce la rigidité de l'actuel système d'aide financière et propose des modifications essentielles à une meilleure qualité du service à l'étudiant-client

Chaque année, le Protecteur du citoyen reçoit des centaines de plaintes d'étudiants insatisfaits du traitement accordé par le ministère de l'Éducation à leur demande d'aide financière. Constatant le bien-fondé d'une très large part de ces plaintes, le Protecteur du citoyen a suggéré des modifications au programme et a dénoncé la rigidité administrative dont fait preuve la Direction générale de l'aide financière aux étudiants (DGAFE) du ministère de l'Éducation du Québec.

Dans le cadre des réflexions proposées par le Groupe de travail sur le régime d'aide financière aux étudiants, le Protecteur du citoyen insiste à nouveau sur les nombreuses carences du système et sur les failles dans l'administration de celui-ci. Mais au-delà de ces constats, il tient à rappeler que **l'étudiant est la raison d'être du système** et que cette valeur fondamentale doit guider toutes les orientations. Il réaffirme également les règles qui devraient être sous-jacentes à un régime d'aide au service de l'étudiant-client. Ces règles de base l'amènent à proposer un exemple de système décentralisé plus apte à répondre aux besoins, ainsi qu'une révision des normes du programme pour en faciliter une application plus souple.

Les règles à promouvoir, les failles qui persistent

La **transparence** d'une administration se mesure, entre autres, à son souci de fournir une information complète, de motiver les décisions prises et d'en publier le contenu, et de consulter sa clientèle lors de l'élaboration de programmes ou à l'occasion de changements. Or, depuis l'adoption de la *Loi sur l'aide financière aux étudiants*, en 1990, le ministère de l'Éducation va nettement à l'encontre de cette obligation en modifiant annuellement les conditions du régime d'aide sans consultation préalable auprès des étudiants et des milieux concernés, sans prépublication qui pourrait permettre un débat sur les normes applicables, et sans autre avis que l'annonce au dernier moment des changements adoptés qui représentent souvent des pertes d'avantages pour les étudiants.

Par ailleurs, l'aide financière aux étudiants est en grande partie de nature alimentaire et donc à caractère urgent. La **rapidité** avec laquelle l'administration répond à la demande de l'étudiant et lui achemine les sommes appropriées devrait donc être un objectif de tout premier plan. À l'inverse, le Ministère accuse de nombreux retards dus à une structure lourde qui entretient une conception fausse et bien ancrée, selon laquelle les délais sont inévitables et font partie des processus d'étude des demandes, de traitement des documents, d'échanges avec les étudiants, d'analyse des cas spéciaux et d'attribution des sommes.

Au plan de l'**accessibilité** des services, le ministère de l'Éducation mise principalement sur trois types de ressources permettant aux étudiants d'obtenir et de transmettre les informations nécessaires au traitement de la demande. Ces trois portes d'entrée, en quelque sorte, sont les «responsables d'aide» rattachés aux établissements d'enseignement, le système de téléphonie interactive implanté dans les bureaux du Ministère à Montréal et à Québec, et le service d'accueil et de renseignements du Ministère. Or, chacun de ces moyens comporte des limites, tant au niveau de la disponibilité réelle des personnes-ressources et de leur mandat, que des frais rattachés aux communications téléphoniques pour les étudiants en région, et de la surcharge des circuits.

La capacité de s'adapter adroitement et rapidement aux exigences de la situation est caractéristique du principe de **souplesse** qui doit guider la gestion d'un programme d'aide financière. À cet égard, la Direction générale de l'aide financière aux étudiants affiche une absence manifeste de souplesse qui se répercute notamment dans les formalités imposées aux étudiants : multiplication des formulaires à remplir et des documents officiels à fournir, augmentation des exigences en terme d'attestations médicales à produire par les étudiants atteints de déficience fonctionnelle majeure.

Quant au **droit d'être entendu** pour l'étudiant, il n'est guère affirmé, ni par la loi, ni par la structure. On constate au contraire que les instances existantes de révision, soit le Comité d'examen des demandes dérogatoires ainsi que le Bureau et le Comité de réexamen, sont loin d'assurer à tout étudiant insatisfait une seconde analyse de son cas. On observe aussi que, quel que soit le palier qui effectue ce travail, l'étudiant n'est jamais convié à venir défendre ses arguments. Cet état de fait, combiné à l'inexistence d'un tribunal d'appel et d'un bureau de traitement des plaintes à l'intérieur du Ministère, confirme bien qu'à travers toute une procédure complexe et lourde à souhait, la place est mince pour l'étudiant qui désire remettre en question un verdict et faire entendre ce qu'il a à dire...

Transparence de l'administration, rapidité à répondre aux besoins, accessibilité des services, souplesse dans l'application des programmes et droit d'être entendu pour l'étudiant, telles sont, de l'avis du Protecteur du citoyen, les règles qui doivent guider les modifications destinées à mettre fin aux lacunes qui perdurent. Le mémoire du Protecteur du citoyen comporte à cet égard quinze recommandations qui sont autant de moyens concrets pour l'administration d'agir dans le respect de l'étudiant et de ses droits : information et consultation accrues, accès élargi aux services, à la gratuité des services de même qu'aux fonctionnaires responsables à l'intérieur de ces services, simplification des formalités pour le client et voix au chapitre pour ce dernier lorsqu'il est insatisfait.

Ces propositions, si elles sont appliquées, devraient améliorer la qualité du service. Néanmoins, les lacunes identifiées sont suffisamment nombreuses, structurelles et importantes pour justifier une révision en profondeur des fonctionnements.

Vers un système décentralisé et déconcentré

Un système efficace d'aide financière se doit d'être rapide, personnalisé et situé le plus près possible du client, tant au plan de l'accès physique, du processus décisionnel que des normes. C'est dans cette perspective que le Protecteur du citoyen recommande d'abord une décentralisation des ressources affectées aux premières étapes de traitement de la demande. On pense ici à l'introduction de cette demande et à sa validation. Le Protecteur du citoyen estime essentiel qu'à ce stade, l'étudiant puisse, d'une part, recourir localement à des terminaux informatiques reliés à l'ordinateur central du Ministère pour effectuer lui-même la saisie des données contenues dans sa demande, y apporter sur écran les corrections nécessaires et profiter ainsi du mode de transmission le plus rapide. D'autre part, la décentralisation devrait aussi avoir pour avantage d'affecter au bureau local un agent **responsable** désigné dans chaque dossier d'aide financière et avec lequel l'étudiant peut communiquer.

Une telle décentralisation pourrait se faire par le développement de réseaux existants tels que les centres Travail-Québec du ministère de la Sécurité du revenu, les établissements d'enseignement ou encore les bureaux régionaux du ministère de l'Éducation. La décentralisation aurait aussi pour effet de raccourcir de nombreux délais lors de certaines vérifications par le Ministère. On conserve toutefois centralisés les processus de calcul de l'aide à accorder et de délivrance des certificats, de traitement des demandes des étudiants hors Québec, le service des enquêtes et enfin le bureau de révision ainsi que le système de traitement des plaintes (tous deux à implanter).

Vers des normes qui s'ajustent à la réalité socio-économique de l'étudiant-client

Au cours des dernières années, le Protecteur du citoyen a fréquemment dû constater que la qualité des décisions rendues en matière d'aide financière aux étudiants était fortement affectée par des normes mal adaptées, maintenues par le programme, et par une application rigide de celles-ci.

Le Protecteur du citoyen considère qu'il est urgent de revoir certaines conceptions sociales dépassées par rapport à la réalité actuelle des étudiants. Le même exercice est à faire pour des notions administratives qui ont, jusqu'ici, beaucoup mieux servi la commodité administrative que celle de la clientèle. Il en va ainsi de l'actuelle définition du conjoint de l'étudiant, de l'évaluation des obligations alimentaires d'un étudiant qui assume sa part des frais d'entretien d'un enfant tout en n'ayant pas la garde de celui-ci, de l'évaluation de la contribution parentale, de la prise en compte de la pension alimentaire versée (ou non) par l'ex-conjoint de l'étudiant. Ce sont là des éléments qui peuvent avoir un effet déterminant dans la reconnaissance du droit d'un étudiant à l'aide financière et dans la fixation des montants qui devront lui être versés.

Autre norme à modifier : le nombre de sessions d'études pour lesquelles l'étudiant peut être admissible à l'aide financière. Actuellement, le mode de calcul strict ignore certains facteurs qui méritent pourtant d'être pris en considération et qui font que les étudiants ne sont pas les seuls responsables du phénomène de prolongation des études : décrochage des adolescents, précocité des choix d'orientation demandés aux jeunes étudiants, difficulté pour bon nombre de diplômés de trouver un emploi relié à leur formation, réorientation de carrière de plus en plus fréquente chez les travailleurs. Pour toutes ces raisons, le Protecteur du citoyen recommande que des assouplissements soient possibles, en regard de critères précis, pour prolonger l'aide sous forme de prêts et de bourses. C'est ce même contexte social qui commande également de faciliter à l'étudiant l'obtention d'un second diplôme, et aussi de fixer des modes de remboursement de la dette étudiante qui tiennent compte des difficultés évidentes d'accès au marché du travail.

Le mémoire du Protecteur du citoyen transmet en tout une quarantaine de recommandations au Groupe de travail sur le régime d'aide financière aux étudiants, recommandations issues de la volonté de mettre en oeuvre un système qui place l'étudiant-client au centre des préoccupations et des réformes.